

## **STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS DISCOVERY CAFE DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN**

### **ABSTRAK**

*Discovery Café* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang bisnis kuliner. *Discovery Café* sejauh ini sudah cukup dikenal oleh masyarakat kota Yogyakarta. Munculnya persaingan yang semakin kompetitif memacu *Discovery Café* untuk lebih meningkatkan strateginya. Berdasarkan hal tersebut, di rumuskan masalah adalah :Bagaimana strategi *Marketing Public Relations Discovery Cafe* dalam membangun loyalitas pelangganya? Apa faktor pendukung serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaanya? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi Strategi *Marketing Public Relations* dalam membangun loyalitas pelanggan. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa , *Marketing Public Relations Discovery Café* dalam membangun loyalitas pelanggan adalah dengan menggunakan taktik *three ways strategy* yaitu *push strategy* melalui *activity promotions*, *pull strategy* melalui publikasi, *event*, *sponsorship* dan *pass strategy* dengan membangun citra positif. Sedangkan strategi *Marketing Public Relations Discovery Café* dalam membangun loyalitas adalah menggunakan *advertising*, *sales promotions*, *public relations* dan *word of mouth*. Strategi *Marketing Public Relations Discovery Café* dalam membangun loyalitas tidak lepas dari faktor keberhasilan *Marketing Public Relations Discovery Café* dalam menciptakan *Brand Image* yang baik. Pada pelaksanaan ada beberapa faktor penghambat di antaranya persaingan yang ketat dan pelayanan yang kurang. Hal itu dapat diatasi dengan baik oleh *Discovery Cafe* dengan strategi dari *Marketing Public Relations Discovery Cafe*, sehingga konsumen dapat terpuaskan oleh pelayanan dari *Discovery Cafe*. Dengan demikian nama *Discovery Cafe* semakin dikenal luas oleh masyarakat pecinta kuliner yang ada di Yogyakarta maupun dari luar kota Yogyakarta.

## ABSTRACT

*Discovery Café* is one of the companies engaged in the culinary business. *Discovery Café* so far has been pretty well known by the people of the city of Yogyakarta. The emergence of an increasingly competitive rivalry *Discovery Café* spur to further improve its strategy. Accordingly, in formulating the problem is: How strategies *Marketing Public Relations Discovery Cafe* in building their customer loyalty? What supporting factors and obstacles encountered in the implementation? The purpose of this study is to investigate and evaluate strategies *Marketing Public Relations* in building customer loyalty. This research method is descriptive qualitative. These results indicate that, *Marketing Public Relations Discovery Cafe* in building customer loyalty are three ways to use tactics that push strategy strategy through promotions activity, pull strategy through publications, events, sponsorship and pass strategy to build a positive image. While the strategy of *Marketing Public Relations Discovery Cafe* in building loyalty is using *advertaising, sales promotions, public relations and word of mouth*. *Marketing Public Relations Discovery Cafe* in building loyalty can not be separated from the success factors *Marketing Public Relations Discovery Cafe* in creating Brand Imange good. On several factors inhibiting the implementation of these intense competition and less service. It can be solved well by *Discovery Cafe* with a strategy of *Marketing Public Relations Discovery Cafe*, so that consumers can be satisfied by the service of *Discovery Cafe*. Thus the *Discovery Cafe* name more widely known by the public foodies in Yogyakarta and outside the city of Yogyakarta.